SCM^{plus} 問題の詳細テンプレート（部品送付依頼）

本資料は部品送付をご依頼いただくときのテンプレートです。
次ページの「部品送付申込書」の行以下の項目１から８までをコピーされたあと、
SCM 画面の「問題の詳細」のところにペーストをして、必要な情報を記入されてから
送信してください。

問題の詳細:* i (最長= 20,000文字)

見られる症状、表示されたエラーメッセージ、および使用されていたプログラム、コマンド、デバイスについて、詳細な情報を記入してください。

注記: このケースを送信すると、添付ファイルを電子メールで送信し、契約または無償保証をプロファイルにリンクできるようになります。

実行したトラブルシューティングの手順: i (最長= 10,000文字)

お客様が取った是正措置、措置の結果、および問題が発生する条件または発生しない条件をお知らせください。

（これより下を記入いただき、項目の削除/改変無しでコピーペーストをお願いいたします。）

部品送付申込書

＝＝

注意事項

＝＝

1. 部品送付先
   会社名　　　：
   郵便番号　　：
   住所　　　　：
   部署名　　　：
   ご担当者　　：
   電話番号　　：
2. ご依頼者（部品送付先ご担当者と異なる場合にご記入ください）
   会社名　　　：
   お名前　　　：
   電話番号　　：
3. 部品送付日程連絡等のご確認先
   （ ）部品送付先ご担当者
   （ ）ご依頼者
4. 製品保証状況
   （ ）保証あり　（購入日：20　年　月　日）
   （ ）契約あり　（ID/番号：　　　　　　　　）
   （ ）不明

購入日がおわかりの場合には記載ください。保守契約がある場合はサービス ID(10 から始まる 12 桁)、ケアパックがある場合にはケアパック番号（CP から始まる 10 桁または G から始まる 12 桁）を記載ください。

5. 故障状況

   問題の詳細：

   エラーメッセージ：

   発生するタイミング：（電源投入時/POST 時/BIOS の画面/OS 起動時/アプリケーション実行時/ネットワーク使用時/不定期　など）：

   ビープ音のあり・なし、長短、回数など具体的に：

   使用した診断プログラム(DPS, BIOS Mem Test, Offline Diag など)と結果（エラーコード）：

   いつから発生したか：

   過去に同じ障害が発生したか：

   そのときの受付番号：

   問題の対処のため実施したこと：

   キーボード修理の場合次も記載ください：
   （　 ）英語キーボード　または　（　 ）日本語キーボード

   キートップが取れた場合には次も記載ください：
   （　 ）お手元にある　または　（　 ）紛失した

液晶の修理の場合は次も記載ください：
（　　）カメラあり　または　（　　）カメラなし

6.　送付希望部品
名称：

同部品で問題が回避することを確認済みですか？（ Y ／ N ）

7.　部品受け取りについて
（ア）受け取り希望日（201　年　　月　　日）

ご希望に添えない場合もございますのでご了承ください。
受け取り可能時間帯を記入ください。部品送付日程は保証/契約の応答時間に準じます。時間指定はできません。

（イ）受け取り可能時間帯
（　）全日可能　9:00 – 17:00
（　）午前
（　）午後

（ウ）部品受け取り時のご要望（例：不具合品同時引取り等）

8.　同意事項
下記 3 点をご確認の上すべて〇をご記入ください。
（　）部品送付対応ではお客様自身で保守部品の取り付け、取り外しをしていただきます。
（　）HDD 交換が発生する場合には OS リストアが必要となり、作業はお客様にて実施いただきます。
（　）交換後の部品は HP へ返却していただく必要があります（一部対象外）。返却方法と対象外製品については、送付された部品に同梱されている、取扱書をご確認ください。

お問い合わせ先

日本ヒューレット・パッカード株式会社
SCM[plus] プログラム事務局
scmplus.japan@hp.com

August 2011